

# **KEEFEKTIFAN PELAYANAN IMB PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR**

Mirdawati<sup>1</sup>, Jamaluddin<sup>2</sup>, Risma Niswaty<sup>2</sup>

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keefektifan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif dengan uraian (1) kesederhanaan cukup efektif, (2) kejelasan cukup efektif, (3) Kepastian Hukum tidak efektif, (4) Akurasi sudah efektif, (5) keamanan sudah efektif, (6) Tanggung Jawab cukup efektif, (7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana cukup efektif, (8) Kemudahan Akses sudah efektif, (9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan sudah efektif, dan (10) Kenyamanan cukup efektif.

Kata Kunci: Keefektifan, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat. Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan. Bahkan pada dasarnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu sebagai organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu, untuk kemudian di pertanggung jawabkan kinerjanya kepada masyarakat sebagai pemberi mandat.

Pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat pelanggannya, antara lain disebabkan masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna. Paradigma yang dipergunakan para pengelola pelayanan public cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan organisasinya saja. Masyarakat sebagai pengguna seperti tidak memiliki kemampuan apapun wujud berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelolanya.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat pengguna. Perhatian akan pemberian keputusan masyarakat ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat/pelanggan adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat

---

<sup>1</sup> Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 31 Agustus 2017 di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar bagian Izin Mendirikan Bangunan (IMB), diperoleh informasi bahwa permasalahan yang terjadi dalam pengurusan IMB adalah masyarakat yang mengeluhkan baik secara langsung maupun media massa seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaiannya sehingga harus bolak balik mengecek sudah tahap mana berkas mereka, biaya yang harus dikeluarkan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Selain dari pendapat-pendapat masyarakat peneliti juga melihat terkadang prosedur penyelesaiannya tidak sesuai, jika berkas tersebut dipegang atau diurus oleh pegawai kantor ataupun teman mereka tersebut apalagi dari jabatan yang tinggi seperti kepala dinas dan kepala bidang maka berkas dari pemohon tersebut akan segera di tangani dan dipercepat penyelesaiannya. Tidak sedikit juga yang melakukan pungli, apalagi bagi masyarakat biasa yang ingin mempercepat penyelesaian berkas mereka. Masyarakat tersebut akan melakukan berbagai cara untuk mempercepat penyelesaian berkasnya walaupun harus memberikatkan uang pemulus bagi pegawai yang bersangkutan. Dari berbagai permasalahan yang ada ini tidaklah sesuai dengan Motto Kantor tersebut yakni mewujudkan pelayanan prima untuk rakyat, mudah, cepat, akurat dan transparan

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan fokus penelitian yang ditetapkan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, merupakan prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

## **LOKASI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang terletak di jalan Urip Sumoharjo No. 8 Makassar

## **FOKUS PENELITIAN**

Definisi operasional variable yang akan diteliti terdiri atas 10 indikator yakni prinsip pelayanan public berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu: Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung Jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; dan Kenyaman.

## **SUMBER DATA**

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan yang berkaitan dengan pelayanan IMB yakni pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dan masyarakat. Adapun informan penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terdiri atas:
  - a. Kepala bidang pelayanan belakang perizinan teknis
  - b. Staff/Pegawai bidang pelayanan belakang perizinan teknis
  - c. Masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi. Seperti visi misi, motto dan struktur organisasi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

## **TEKNIK ANALISIS DATA**

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Analisis data yang digunakan disini adalah analisis data sesuai dengan yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles dan Michel Huberman (2007 : 15-20). 1. Pengumpulan Data 2. Reduksi Data 3. Penyajian Data 4. Penarikan Kesimpulan

## **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

1. Penelitian Kepustakaan (library research)
2. Penelitian lapangan (Field Work Research)
  - a. Observasi,
  - b. Wawancara,
  - c. Dokumentasi

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang dilakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, terhadap 5 Informan dengan menggunakan metode wawancara sebagai metode pengumpulan data yang utama, maka dapat diperoleh data tentang pelayanan IMB pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Dari kelima informan tersebut bernama Bapak Aan Konery, ST (Kasie Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis), Yudi (masyarakat), Rahman Yusuf (masyarakat), Ismail (masyarakat), dan Yuli (masyarakat), serta peneliti mendapatkan tambahan informasi tentang kantor tersebut secara umum oleh bapak Al Gazali, SE beliau merupakan Kasie Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan pelaporan Perizinan). Berdasarkan metode yang digunakan adalah pemilihan informan secara acak yakni siapapun yang pada saat itu sedang mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Adapun hasil wawancara lebih jelas akan diuraikan secara terperinci sebagai berikut:

### **1) Kesederhanaan**

Kesederhanaan pelayanan dalam artian kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi prosedur pelayanan public tersebut tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Tahapannya disusun secara struktur dan sedemikian mungkin sehingga berkas para pemohon bisa diselesaikan dengan lancar serta efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Aan Konery selaku kasie pengkajian dan verifikasi perizinan teknis pada tanggal 25 April 2018 bahwa “prosedur pelayanannya sangat mudah karena hanya ada beberapa tahap yang harus dilalui yakni dari pelayanan depan saat mendaftar dan mengambil formulir dimana pemohon diminta untuk melengkapi persyaratan berkas kemudian setelah berkas dicek dan sesuai maka langsung diserahkan ke bidang pelayanan belakang perizinan teknis, di bidang tersebut akan diproses oleh tiga tahapan seksi yaitu seksi pengkajian dan verifikasi berkas kemudian lanjut ke seksi peninjauan terakhir seksi penetapan dan setelah ditetapkan retribusinya maka akan dikembalikan ke pelayanan depan dan selesai”.

Berdasarkan penjelasan pak Aan diatas sejalan dengan yang disampaikan oleh pak Yudi selaku masyarakat yang sedang mengurus IMB yang diwawancarai pada tanggal 26 april 2018 bahwa “ Selama pengurusan berjalan dengan lancar dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta prosedur penyelesaiannya tidak lama, walaupun terkadang sedikit mandet itu hanya masalah teknis saja yang mungkin terlambatnya tanda tangan dari kepala dinas disebabkan kesibukannya”.

Prosedur pelayanan IMB tidaklah ribet apalagi jika orang tersebut sudah berpengalaman maka sudah tidak ada lagi kesulitan pengurusan hal ini dipertegas dari ungkapan bapak Rahman

Yusuf pada tanggal 26 April 2018, ia menyampaikan bahwa "prosedurnya tidaklah sulit dan pegawainya sudah menjelaskan hal-hal yang perlu di siapkan apalagi ini berkas kelurahan, jadi pak lurah tinggal menelpon ke kantor ini, jadi hanya menjalankan perintah dari pak lurah yang sebelumnya telah berkomunikasi dengan pegawai kantor ini". Selanjutnya hasil wawancara saya dengan informan selanjutnya yang bernama Pak Ismail bahwa "Sejak awal saya mendaftar langsung diberi formulir dan mengisinya di rumah, ada juga keluarga yang membantu karena sudah berpengalaman dalam pengurusan seperti ini kemudian saya langsung melengkapi berkas yang diminta".

Namun, semua pendapat diatas sangat berbeda dengan informan yang terakhir yaitu Ibu Yuli (wawancara pada tanggal 27 April 2018) bahwa "prosedurnya memang sudah dijelaskan tapi saya masih kurang paham dengan alurnya karena sangat berbelit-belit dan tidak begitu jelas, orang yang mengurus berkas saya ini juga sulit di hubungi sehingga sekarang saya tidak tahu berkas saya sudah tahap mana dan harus melakukan apa".

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kesederhanaan prosedur pelayanan IMB sudah efektif dan mudah dipahami, apalagi jika masyarakat tersebut sudah berpengalaman tentang pengurusan atau ada kenalan atau keluarga mereka yang sudah paham alurnya itu sangat memudahkan. Namun, jika masyarakat tersebut baru melakukan pengurusan tersebut tanpa bantuan orang lain dan dari pihak kantor hanya sekedar menyampaikan apa yang harus di lengkapi tanpa menjelaskan secara detail alurnya maka akan kebingungan. Terlebih lagi jika masyarakat tersebut mengambil pengurus yang kurang bertanggung jawab, itu sangat merugikan.

## 2) Kejelasan

Kejelasan pelayanan dalam hal ini adalah pegawai yang ditugaskan untuk menjelaskan secara mendetail tahapan atau prosedur yang harus di lalui serta berkas apa saja yang harus dilengkapi saat pendaftaran. Seperti persyaratan yang jelas, waktu yang jelas, biaya yang jelas, petugas yang berwenang dalam pengurusan dan persyaratan lainnya harus dipaparkan secara jelas agar masyarakat tidak merasa kebingungan.

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari Pak Aan (wawancara tanggal 25 April 2018) bahwa "Pada pelayanan bagian depan sudah ada aparat khusus yang menjelaskan secara mendetail berkas apa yang harus dilengkapi dan selanjutnya akan ada pengarahan lebih lanjut". Sama halnya dengan Pak Yudi (wawancara tanggal 26 April 2018) bahwa "Pegawainya sudah menjelaskan dengan baik alurnya dan berkas apa saja yang harus disiapkan pada saat mendaftar. Di formulirnya pun sudah ada tercantum pada bagian sudut kiri hal-hal yang harus disiapkan untuk mendaftar".

Pendapat diatas ditambahkan juga oleh Bapak Rahman Yusuf (wawancara tanggal 26 April 2018) bahwa "ketika kita mengambil formulir maka pegawai akan meminta kita untuk mengisi terlebih dahulu kemudian melengkapi berkas yang dibutuhkan". Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat Pak Ismail (wawancara pada tanggal 27 April 2018) bahwa "Semua hal-hal yang diperlukan atau berkas-berkas yang harus dilengkapi sudah dijelaskan dan selanjutnya mengarahkan kami pada tahap selanjutnya". Namun, informasi yang peneliti dapatkan dari Ibu Yuli (wawancara 27 April 2018) bahwa "penjelasan dari pegawai kurang jelas dan tidak mendetail sehingga pengurus menjadi kebingungan dengan prosedurnya".

Berdasarkan informasi yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kejelasan prosedur pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah cukup efektif, ditinjau dari kejelasan persyaratan dan alur pelayanannya telah dijelaskan secara mendetail oleh pegawai yang bersangkutan. Dan sudah jelas pegawai yang khusus melayani pengurusan Izin ini pada pelayanan depan.

## 3) Kepastian Waktu

Kepastian waktu artinya masyarakat diberikan kepastian waktu dalam penyelesaian berkasnya agar mudah mengontrol dan tidak bolak-balik ke kantor untuk memeriksa dan menanyakan berkasnya. Dalam penyelesaiannya harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan keterangan Kasie Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis yakni Pak Aan Konery bahwa “Waktu penyelesaian berkas Izin Mendirikan Bangunan sudah selesai dalam jangka 12 hari kerja jika tidak ada masalah”. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengurus yaitu Pak Rahman Yusuf (wawancara tanggal 26 April 2018) bahwa “Dalam pengurusan berkas seperti ini selesai selama 12 hari kerja”.

Namun berbeda dengan yang disampaikan oleh Pak Yudi (wawancara pada tanggal 26 April 2018) bahwa “Yang disampaikan oleh pegawai yang bersangkutan waktu penyelesaiannya adalah selama sebulan, itu sudah selesai semua termasuk pembayaran dan bukti Izin Mendirikan Bangunannya”. Hal ini juga sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Pak Ismail bahwa “Waktu penyelesaiannya selama sebulan, seperti itu yang dijanjikan oleh pegawai tersebut”. Adapun yang dikemukakan oleh Ibu Yuli wawancara pada tanggal 27 April 2018) bahwa “ketika mendaftar dijanjikan akan selesai dalam waktu sebulan namun, saat ini sudah lewat dari sebulan akan tetapi belum juga selesai dan tidak tahu berkasnya sudah dalam tahap mana.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak efektif serta tidak jelas dan tidak sesuai antara waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan dengan yang disampaikan kepada masyarakat.

#### 4) Akurasi

Akurasi pelayanan dalam hal ini adalah surat izin yang diterima adalah benar, tepat dan sah. Sesuai dengan peraturan, tepat waktu dan sah atau tidak mengada-ada.

Berdasarkan keterangan Kasie Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (wawancara pada tanggal 25 April 2018) yang menjelaskan bahwa “Bukti atau surat izin mendirikan bangunan yang diberikan akurat dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dari beberapa aturan yang ada karena ada banyak aturan terkait izin ini, waktu penyelesaiannya juga sudah diatur”.

Yang disampaikan oleh Pak Aan diatas senada dengan yang disampaikan oleh Pak Yudi (wawancara pada tanggal 26 April 2018) mengungkapkan bahwa “semuanya sudah baik dan akurat serta penyelesaiannya tepat waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan sebelumnya dan masalah kesahannya pasti sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan”. Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Pak Rahman Yusuf (wawancara pada tanggal 26 April 2018) bahwa “ketepatan waktunya sudah sesuai, namun jika sedikit tidak tepat waktu itu biasanya tergantung dari masyarakatnya sendiri karena pegawai sudah menjelaskan hal-hal yang perlu disiapkan”.

Begitupun dengan yang disampaikan oleh Pak Ismail (wawancara pada tanggal 27 April 2018) bahwa “kesahan atau kebenaran Surat Izin ini sudah pastinya benar dan tidak mengada-ada karena pengadaan izin ini dibuat berdasar hukum yang berlaku”. Lain halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu Yuli (wawancara tanggal 27 April 2018) bahwa “waktu penyelesaian berkasnya tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya akan tetapi masalah kesahannya sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan hukum”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa akurasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah efektif dan sesuai dengan hukum yang telah ditetapkan walaupun masih ada beberapa orang yang tidak tepat waktu penyelesaian berkasnya.

#### 5) Keamanan

Keamanan pelayanan dalam hal ini adalah proses dan surat izin yang diberikan memberikan rasa aman terdapat kepastian hukumnya serta terjaminnya bangunan yang telah memiliki izin tersebut. Sehingga masyarakat merasa aman dan tenang dengan adanya surat izin tersebut.

Berdasarkan keterangan Pak Aan Konery Kasie Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa “Kantor DPMTSP selalu menerbitkan surat izin mendirikan bangunan sesuai dengan aturan

yang telah ditetapkan atau hukum yang berlaku dan telah menempuh beberapa tahap yang dimana setiap tahap ada pengecekan juga dan pengimputan data base setiap selesai satu tahapan”. Hal tersebut juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Pak Yudi (wawancara pada tanggal 26 April 2018) bahwa “pastinya setiap izin yang diberikan sudah memiliki dasar hukum yang dipakai karena tidak mungkin diterbitkan jika tidak ada dasar hukumnya”.

Begitupun dengan yang disampaikan oleh Pak Rahman Yusuf (wawancara pada tanggal 26 April 2018) bahwa “masyarakat merasa aman dengan adanya surat izin ini apalagi ada tanda di depan bangunan jika sudah memiliki izin membangun yaitu spanduk izin mendirikan bangunan”. Untuk memperkuat informasi tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Ismail (wawancara tanggal 27 April 2018) bahwa “mengenai keamanannya akan ada hukum yang mengatur dan setelah itu diberi surat izin yang sah”. Akan tetapi hasil wawancara dengan Ibu Yuli (wawancara tanggal 27 April 2018) “belum mengetahui bagaimana keamanannya karena sampai saat ini belum ada kepastian penyelesaian berkasnya dan sudah merasa resah dengan hal tersebut”.

Berdasarkan beberapa informasi diatas dapat disimpulkan bahwa kewanaman Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah efektif dan telah memiliki kepastian hukum.

#### 6) Tanggung Jawab

Tanggung jawab pelayanan dalam hal ini adalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau aparatur penyelenggaraan yang bersangkutan untuk mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat jika ada masalah yang dihadapi.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pak Aan Konery (wawancara pada tanggal 25 April 2018) menjelaskan bahwa “sudah ada pegawai yang ditugaskan untuk bagian pengaduan yaitu pada pelayanan depan perizinan, pada bagian itu khusus melayani keluhan-keluhan masyarakat”. Keterangan yang diberikan oleh Pak Aan diperkuat dengan yang disampaikan oleh Pak Yudi (wawancara pada tanggal 26 April 2018) bahwa “selama pengurusan saya belum menemukan masalah dan berjalan dengan lancar, kantor ini sudah ada tempat pengaduannya yaitu pada bagian depan sudut kiri kantor”. Ditambahkan pula oleh Pak Rahman Yusuf (wawancara pada tanggal 26 April 2018) bahwa “tidak ada masalah yang didapatkan dalam pengurusan karena sudah lurahnya telah berkoordinasi dengan aparatur sebelumnya dan dalam kantor ini saya lihat sudah ada khusus bagian pengaduan dan tertulis secara jelas papan pengaduannya”.

Senada dengan pendapat sebelumnya diungkapkan oleh Pak Ismail (wawancara tanggal 27 April 2018) bahwa “selama pengurusan tidak ada kendala yang dihadapi, namun jika ada kendala bisa langsung ditanyakan pada pegawai yang bertugas di pendaftaran”. Berbeda dengan yang disampaikan oleh Ibu Yuli (wawancara pada tanggal 27 April 2018) bahwa “Kendala yang dialaminya tidak diketahui akan disampaikan atau mengadu kepada siapa karena tidak ada pengarahan sebelumnya serta bingung selanjutnya akan bagaimana lagi”.

Dari semua keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab dari pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Dinas dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah cukup efektif karena hanya beberapa yang mengeluhkan kendala yang dihadapi dan jika ada kendala akan segera ditindak lanjuti oleh pegawai yang bertugas atau bersangkutan.

#### 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana pada pelayanan ini adalah tersedianya sarana dan prasarana pendukung yang memadai. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan yang diharapkan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat menunjang proses pencapaian tujuan.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pak Aan Konery selaku Kasie Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar (wawancara tanggal 25 April 2018) bahwa “sarana dan prasarannya sudah cukup memadai untuk proses penyelesaian permohonan izin dan memudahkan pegawai untuk melaksanakan tugasnya masing-masing”

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Pak Yudi (wawancara tanggal 26 April 2018) bahwa “keseluruhan sudah cukup baik dan mendukung kelangsungan pekerjaan pegawai”. Begitupun dengan yang dikatakan oleh Pak Rahman Yusuf (wawancara tanggal 26 April 2018) bahwa “sarana dan prasarana sudah cukup baik dan memudahkan aparat setempat dalam proses penyelesaian tugasnya, akan tetapi yang harus disiapkan adalah penanda untuk pegawai pada kantor ini karena masyarakat merasa bingung, mana pegawai dan mana bukan apalagi pada hari Kamis dan Jum’at sangat susah dibedakan”.

Pendapat di atas serupa dengan yang disampaikan oleh Pak Ismail (wawancara tanggal 27 April 2018) bahwa “fasilitas yang ada pada kantor tersebut sudah memadai dan saat pengantrian pun sudah baik berdasarkan nomor antrian yang diambil di depan pintu masuk dengan mesin bukan lagi manual dan masyarakat tinggal menunggu untuk disebut nomor antriannya”. Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Yuli (wawancara tanggal 27 April 2018) bahwa “sarana dan prasarananya sudah cukup baik namun tidak ada penanda nama loket-loket setiap pengurusan hanya nomor saja yang sebagian masyarakat tidak mengetahui dimana ia harus menghadap terhadap izin yang akan dibuat”.

Berdasarkan uraian keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan cukup efektif hanya harus menambahkan beberapa item kekurangan yang dapat lebih memperlancar penyelesaian pekerjaan pegawai. Sarana dan prasarana sangat berperan penting dan berpengaruh terhadap penyelesaian berkas pemohon.

#### 8) Kemudahan Akses

Kemudahan akses maksudnya adalah tempat pengurusannya mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat dari setiap kecamatan serta pada saat pembayarannya, terlebih lagi bagi daerah yang cukup jauh dari kantor.

Hasil wawancara dengan Kasie Pengkajian dan Verifikasi Perizinan teknis yaitu Pak Aan Konery (wawancara tanggal 25 April 2018) yang memaparkan bahwa “titik 0 km berada dikarebosi dan kantor DPMPTSP ini berada sekitar titik 2 km dan sudah termasuk pusat dan memudahkan masyarakat serta tidak jauh untuk semua kecamatan yang ada di Makassar. Nantinya juga akan diresmikan aplikasi sekitar bulan 8 untuk mempermudah masyarakat yaitu Smart Service”.

Tambahan informasi juga diberikan oleh Kasie Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan (pada tanggal 27 April 2018) bahwa “kami sudah membuat banyak rancangan-rancangan kedepannya yang dimana masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor hanya dengan modal handphone mereka sudah bisa mendaftar sendiri dan mudah untuk mendapatkan surat izin seperti Smart Service dan Mall Pelayanan Publik, dimana semua izin akan diurus pada satu tempat seperti izin kesehatan dan lainnya, yang akan dirilis pada pertengahan bulan 8 atau 9”.

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Pak Yudi (wawancara tanggal 26 April 2018) bahwa “kantor DPMPTSP sudah mudah di akses karena berada pada pusat kota”. Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Pak Rahman Yusuf bahwa “kantor ini sudah termasuk di pusat kota atau pertengahan jadi akses menuju kantor mudah”. Pak Ismail (wawancara tanggal 27 April 2018) juga mengungkapkan bahwa “akses ke kantor DPMPTSP sudah mudah dengan menggunakan kendaraan apapun dan juga berada di tengah kota”. Informan terakhir Ibu Yuli (wawancara tanggal 27 April 2018) juga menuturkan bahwa “untuk akses ke kantor DPMPTSP sudah termasuk mudah dan tidak begitu jauh”.

Berdasarkan berbagai ungkapan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses untuk pelayanan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah efektif karena kurang lebih sudah berada di pertengahan jika dilihat dari jarak keseluruhan kecamatan yang ada di Makassar.

#### 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Kedisiplinan pegawai dalam hal ini yaitu pegawai membuka loket tepat waktu atau pegawai melayani masyarakat tepat pada waktunya tanpa mengulur waktu yang membuat

masyarakat menjadi menunggu lama. Sedangkan kesopanan dan keramahan adalah sikap atau perilaku yang diperlihatkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat yang sedang mengurus surat izin. Bukan hanya saat melayani tatap muka saat menyelesaikan berkas permohonan juga harus disiplin dan tepat waktu.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pak Yudi (wawancara tanggal 26 April 2018) menjelaskan bahwa “mengenai kedisiplinan pegawai sudah bagus dan tidak telat serta tidak lemban dalam melayani masyarakat serta menunjukkan sikap sopan dan santun dalam berbicara”. Hal senada juga di sampaikan oleh Pak Rahman Yusuf bahwa “pada selesai waktu istirahat para pegawai sudah langsung ke tempat masing-masing dan melanjutkan tugas masing-masing, walaupun terkadang ada yang terlambat beberapa menit mungkin ada hal lain yang perlu dilakukan serta sopan dan santun dalam pelayanannya”.

Adapun keterangan dari Pak Ismail (wawancara tanggal 27 April 2018) bahwa “pegawai pada Kantor DPMPSTP sudah cukup disiplin walaupun masih ada yang terkadang telat namun tidak begitu lama dan ramah dalam melayani masyarakat”. Keterangan lainnya dari Ibu Yuli (wawancara tanggal 27 April 2018) yang menuturkan bahwa “mengenai kedisiplinan untuk tepat waktu mulai melayani masyarakat namun dalam penyelesaian berkas tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya, mereka menjanjikan selesai dalam sebulan namun kenyataannya tidak seperti itu.”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan petugas pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar cukup efektif tinggal lebih meningkatkan lagi kedisiplinan pegawai dan seharusnya juga untuk pemimpinnya lebih mempertegas lagi tentang hal tersebut.

#### 10) Kenyamanan

Kenyamanan artinya kenyamanan pegawai dan masyarakat dengan lingkungan kantor pelayanan tersebut seperti pelayanan yang tertib dan teratur, tata ruang yang indah dan rapi, disediakan ruang tunggu yang nyaman sehingga masyarakat tidak berdesakan dan nyaman saat menunggu antrian serta tersedianya fasilitas pendukung lainnya seperti parker, tempat ibadah, toilet dan lain-lain.

Berdasarkan pemaparan dari Pak Aan Konery selaku Kasie Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis (wawancara tanggal 25 April 2018) bahwa “kantor sudah lumayan nyaman dan diberikan fasilitas-fasilitas yang memadai dan sudah ada fasilitas pendukung yang lumayan baik”. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Pak Yudi (wawancara tanggal 26 April 2018) bahwa “untuk ruangan tunggu nyaman karena sudah dilengkapi dengan pendingin ruangan dan tidak kepanasan lagi saat menunggu”.

Selanjutnya Pak Rahman Yusuf (wawancara tanggal 26 April 2018) menuturkan bahwa “ruang tunggu sudah bagus dan nyaman serta sudah banyak kursi yang disediakan”. Begitupun dengan Pak Ismail (wawancara tanggal 27 April 2018) yang menyampaikan bahwa “ruangannya sudah nyaman dan tertata rapi serta tersedia air minum bagi pemohon”.

Terakhir ditambahkan oleh Ibu Yuli (wawancara tanggal 27 April 2018) yang menyampaikan bahwa “terkait kenyamanan ruangannya sudah baik dan tidak membuat berdesakan dan telah disediakan pendingin ruangan yang membuat nyaman saat menunggu”. Pada saat peneliti melakukan observasi juga melihat tidak tersedianya toilet umum untuk masyarakat dan juga tidak ada tempat khusus untuk area merokok (smoking area).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kenyamanan pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu cukup efektif, hanya saja butuh di tambah beberapa fasilitas lain yang dapat memperlancar dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

## PEMBAHASAN

Setelah dianalisis pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Dinas



Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong efektif ditinjau dari deskriptif focus sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan salah satu prinsip pelayanan publik, kesederhanaan pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Semua rangkaian proses atau tata cara pelayanan struktur serta tahapan yang sederhana dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian kesederhanaan alur pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar termasuk cukup efektif karena tidak terlalu banyak alur yang harus dilalui walaupun ada beberapa masyarakat yang kurang paham dan tahu tentang alur penyelesaiannya.

2. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi kejelasan

Kejelasan merupakan hal yang sangat penting untuk suatu pelayanan agar tidak ada kesalahan pemahaman dan masalah-masalah yang muncul ketika proses penyelesaian berkas. Dalam hal ini yang harus jelas adalah persyaratan berkas yang perlu dipenuhi pemohon, waktu penyelesaian, dan pegawai yang bertugas dalam melayani masyarakat bagian izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan hasil penelitian kejelasan pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menunjukkan bahwa cukup efektif, penerima pelayanan rata-rata sudah merasa paham dan jelas mengenai alur atau prosedur penyelesaiannya apalagi sudah berpengalaman tentang pengurusannya. Namun, ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan akan kurang jelasnya prosedur pengurusannya.

3. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Waktu yang ditentukan dalam hal ini adalah mulai dari pendaftaran hingga pelunasan surat ketetapan daerah (SKRD) penerimaan surat izin tersebut telah ditangan pemohon. Pegawai yang bertugas pada pelayanan depan harus memberikan kepastian waktu yang tepat kepada pemohon.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan pengurusan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tidak efektif karena jangka waktu yang disampaikan kemasyarakat berbeda dengan ketentuan sebenarnya sesuai peraturan yang berlaku.

4. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi akurasi

Akurasi adalah kesesuaian surat yang diterima dengan peraturan sebenarnya artinya harus benar, tepat dan sah serta tidak mengada-ada. Tidak ada lagi kesalahan data dalam surat keterangan izin mendirikan bangunan yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian akurasi pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menunjukkan bahwa sudah tergolong efektif karena tidak ada informan yang mengeluhkan tentang keakuratan dan kebenaran dari surat keterangan izin mendirikan bangunan.

5. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi keamanan

Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan serta masyarakat merasa aman dengan adanya surat keterangan izin mendirikan bangunan dari berbagai resiko yang akan ditimbulkan jika tidak memiliki izin mendirikan bangunan karena sudah menjadi peraturan bagi masyarakat yang ingin membangun ataupun merenovasi bangunannya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah tergolong efektif karena masyarakat sudah tahu bahwa ada kepastian hukum untuk pengurusan surat keterangan izin mendirikan bangunan tersebut.

6. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi tanggung jawab

Tanggung jawab dalam hal ini adalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau aparatur penyelenggaraan yang bersangkutan atau sering dikenal bagian pengaduan untuk mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat jika ada masalah yang dihadapi. Serta harus menanggung segala akibat yang ditimbulkannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab aparatur yang berwenang bagian pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif karena ada sebagian kecil masyarakat yang mengeluhkan bahwa permasalahan atau keluhan-keluhan yang didapatkan kurang mendapat respon oleh pegawai dan merasa kebingungan tentang hal tersebut.

#### 7. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah salah satu penunjang terlaksananya pelayanan agar berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan. Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan yang diharapkan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang terselenggaranya suatu proses pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan sarana dan prasarana pada pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif, karena sebagian besar informan menyampaikan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup memadai, hanya saja perlu dilengkapi lagi agar dapat memperlancar proses penyelesaian berkas pemohon izin mendirikan bangunan.

#### 8. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi kemudahan akses

Kemudahan akses dalam hal ini adalah mudahnya menjangka tempat atau lokasi kantor serta terdapatnya teknologi dan informasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusannya. Apapun yang dapat mendukung lancarnya proses pengurusan dan pelaksanaannya. Lokasi kantor pelayanan harus berada di pertengahan agar semua masyarakat mudah mendatangnya dan tidak kesulitan akses menuju kantor.

Berdasarkan hasil penelitian kemudahan akses lokasi dan teknologi pendukung pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah efektif karena masyarakat merasa lokasi kantor berada di pusat kota dan sudah menggunakan beberapa teknologi pendukung. Berdasarkan informasi dari salah satu pegawai pada kantor tersebut bahwa akan ada inovasi baru yang akan dirilis sekitar bulan 8 atau 9 tahun 2018 yaitu smart service dan mall pelayanan public.

#### 9. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam hal ini adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, seperti saat ada masyarakat yang berkonsultasi ataupun mempertanyakan sesuatu harus di jawab dengan sopan dan santun agar masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah tergolong efektif dan melayani masyarakat dengan baik.

#### 10. Efektivitas pelayanan ditinjau dari dimensi Kenyamanan

Kenyamanan adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat baik dari segi pelayanan petugas maupun lingkungan pelayanan dalam hal ini adalah fasilitas-fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman dan terdapat pendingin ruangan, tempat parkir dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian kenyamanan lingkungan pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar tergolong cukup efektif karena beberapa kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi walaupun belum maksimal dan masih ada fasilitas lainnya yang perlu disediakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keefektifan pelayanan izin mendirikan bangunan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar jika dilihat secara keseluruhan sudah berada pada kategori cukup efektif. Hal ini membuktikan bahwa pegawai atau petugas pelayanan izin mendirikan bangunan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar perlu meningkatkan lagi kinerjanya dan perlu lebih peka lagi terhadap seluruh kebutuhan masyarakat serta bekerja secara profesional agar motto Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sesuai dengan realitanya yaitu mewujudkan pelayanan prima untuk rakyat mudah, cepat, akurat dan transparan.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kepada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dan lebih meningkatkan pelayanan seperti memperhatikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan memperjelas alur dan hal yang perlu dipersiapkan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan.
2. Agar masyarakat tidak merasa kebingungan dan terus mempertanyakan berkasnya yang tak kunjung selesai maka sebaiknya petugas yang bersangkutan memberikan kejelasan waktu sesuai dengan aturan yang ada dan menjelaskan dengan baik jika ada kendala-kendala.
3. Untuk meningkatkan pelayanan maka pimpinan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar harus tetap memperhatikan keprofesionalan pegawai dalam bekerja dan senantiasa mengevaluasi kinerja pegawai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU**

- Ahmad Ainur Rohman, et.all. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PlaCIDS.
- Ahmad Nurmadi. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama
- Ali, Muhammad. 2000. *Penelitian Kependidikan, Prosedur dan Strategi*. Cetakan ke-10. Bandung: Angkasa
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Cetakan ke-12. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Emzir. 2011. *Metodologi penelitian kualitatif: analisis data*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hadi Pranoto, et.all. 2006. *Media dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Indonesia Media Law dan Policy Centre
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nanang Martono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: pt. raja grafindo persada

- Ramli, Muhammad. 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Cetakan ke-2. Makassar: Alauddin University Press
- Sudijono, Anas. 2012. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. cetakan ke-25. Bandung: CV. Alfabeta
- Utomo, Tri Widodo W. et.all. *Peningkatan efektivitas Penyelenggaraan Pemda Otonom Kabupaten/ Kota di Kalimantan*. Kalimantan: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III (PKP2A III)

## **JURNAL**

- Edah Jubaedah. 2011. *Analisis Penerapan Model-Model Alternatif Penyediaan Pelayanan Publik*. Ilmu Administrasi. VIII
- Ismet Sulila. 2008. *Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Administrasi Negara. XIV
- Sabara. 2017. *Efektivitas Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Banggal, Provinsi Sulawesi Tengah: Studi Tentang Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014*. Administrasi Publik. XIII

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.

## **INTERNET**

- Ase, Satria. "Pengertian pelayanan public". 29 januari 2018. <https://www.materibelajar.id/27016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar-html>.
- Daniel. "Dinas Perizinan Makassar Rawan Mal Administrasi". 22 Januari 2018. <http://makassar.antaranews.com/berita/36781/ombudsmandinasperizinanmakassar-rawan-mal-administrasi>.
- Daniel. "Pelayanan IMB Kota Makassar Lambat". 22 Januari 2018. <https://makassar.antaranews.com/berita/35036/pelayanan-imb-kota-makassar-lambat>
- Himateks. "Izin Mendirikan Bangunan". 3 februari 2018 <http://himateks.eng.unila.ac.id/izin-mendirikan-bangunan-imb/>